

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Layanan dalam konteks organisasi terkait keilmuan sistem informasi yaitu komputasi layanan, artinya suatu aktivitas yang dilakukan oleh suatu entitas secara otomatis (Aradea, 2011). Layanan Teknologi Informasi (TI) tentunya harus didukung dengan layanan teknologi informasi yang berkualitas tinggi yang dapat dikelola dengan manajemen layanan TI. Tujuan layanan TI adalah memberikan nilai kepada pengguna, yang terdiri dari fungsional dan kualitas layanan TI itu sendiri (Sutomo, 2017). Penerapan layanan TI pada sebuah instansi atau perusahaan menjadi sebuah kebutuhan dengan alasan TI merupakan bagian yang tidak bisa dipisahkan dari suatu proses bisnis instansi atau perusahaan tersebut. Kemajuan TI dari waktu ke waktu akan menjadi tuntutan dalam menjalankan proses bisnis oleh pelaku bisnisnya maupun masyarakat, penerapan TI pada instansi pemerintahan dapat meningkatkan tingkat persaingan perusahaan tersebut (Ramadhanty, 2010)

Organisasi harus memikirkan kepuasan pengguna akhir salah satunya melalui penerapan layanan TI. Kepuasan pengguna akhir perlu diukur untuk mengetahui sejauh mana kepuasan pengguna terhadap pemakaian layanan TI yang diberikan. Pengukuran tersebut nantinya akan digunakan organisasi sebagai tolak ukur kualitas pelayanannya sehingga masyarakat mendapatkan kepuasan yang diinginkan. Menurut (Rosalina, 2017) , keberhasilan penggunaan sistem informasi pada suatu organisasi didapat dari kepuasan pengguna akhir sebagai umpan balik dalam mengembangkan lagi sistem informasi tersebut.

Program pemerintah sebagai kota yang cerdas pun tidak lepas dari perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, pegawai diajak untuk mengenal dan belajar teknologi informasi komunikasi, dengan adanya perkembangan teknologi informasi komunikasi, metode-metode yang lama

akan tergantikan dengan metode yang baru. Kita harus siap dalam menghadapi globalisasi yang terus menuntut manusia untuk mempelajari dan mengikutinya, karena manusia yang maju adalah manusia yang mau mengikuti perkembangan zaman dan siap untuk menerimanya.

Aplikasi Tangerang Live adalah aplikasi berbasis android yang menyediakan layanan daring untuk membantu masyarakat dalam pelayanan 2tatis seperti kependudukan, pendidikan, serta akses kesehatan yang ada di Tangerang. Aplikasi Tangerang Live ini diluncurkan oleh Pemerintah Kota Tangerang pada hari Rabu tanggal 17 Agustus 2016 (<https://tangerangkota.go.id>, 2016) sebagai bentuk pelaksanaan dari pelayanan 2tatis yang optimal sesuai dengan yang tertuang dalam Peraturan No.63/KEP/M.PAN/7/2003 (<https://peraturan.bkpm.go.id>, 2011) Terwujudnya pelayanan 2tatis yang berkualitas merupakan salah satu ciri Pemerintahan Yang Baik sebagai tujuan dari pendayagunaan aparatur negara. Disadari bahwa kebijakan pendayagunaan aparatur negara khususnya dalam peningkatan kualitas pelayanan 2tatis, senantiasa harus memperhatikan tuntutan dan dinamika masyarakat yang berada dalam suasana reformasi, demokratisasi, desentralisasi, otonomi daerah dan penegakan HAM, termasuk antisipasi terhadap kemajuan Iptek. Aplikasi Tangerang Live sempat saat ini telah diunduh oleh kurang lebih 50 ribu pengguna, jumlah yang sudah mulai menunjukkan peningkatan pengguna jika dibandingkan pada tahun pertama diluncurkan oleh Pemerintah Kota Tangerang (<https://tangerangkota.bps.go.id>, 2018), peningkatan tingkat penggunaan aplikasi oleh pengguna akhir dipengaruhi oleh kualitas layanan yang tersedia didalam aplikasi tersebut. Dinas komunikasi dan informatika Kota Tangerang selalu gencar mensosialisasikan portal aplikasi layanan 2tatis yang dinamakan Tangerang Live, selain itu adanya penambahan menu pada aplikasi seperti jadwal KA commuter line, dan perijinan online juga cukup membuat masyarakat semakin antusias untuk

menggunakan aplikasi ini dalam memperoleh pelayanan 3tatis yang dibutuhkan (<https://tangerangkota.go.id.>, 2019)

Sebagai aplikasi layanan dan informasi bagi masyarakat tentunya wajib menjalankan tanggung jawab dengan memberikan pelayanan terbaik dan berkualitas, karena setiap masyarakat berhak mendapatkan pelayanan yang baik. Kepuasan pelanggan merupakan syarat yang sangat penting, dengan mempertahankan kepuasan pelanggan maka akan tercipta citra yang baik. Kepuasan pelanggan merupakan kunci suksesnya suatu perusahaan. Apabila semakin tinggi kepuasan pelanggan maka semakin tinggi pula citra atau keberhasilan perusahaan dimata pengguna, bahkan perusahaan bisa mendapat kepercayaan yang baik dimata pemerintah (Nuraeni, 2016).

Metode EUCS yaitu metode yang digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna suatu sistem informasi, metode ini menekankan kepuasan (*satisfaction*) terhadap aspek teknologi dengan menilai dari lima variabel yaitu isi (*content*), akurasi (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan penggunaan (*ease of use*), dan ketepatan waktu (*timelines*) (Doll et al., 2004). Dan karena itu pada penelitian ini akan dilakukan analisis kepuasan pengguna aplikasi Tangerang Live menggunakan metode EUCS berdasarkan prospektif masyarakat yang telah disesuaikan dengan masalah sebelumnya. Pengambilan data nantinya dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang disebar kepada pengguna aplikasi Tangerang Live yaitu masyarakat Kota Tangerang. Dan berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, mendorong penulis untuk menganalisis suatu sistem yang sedang berjalan untuk melancarkan proses bisnis. Sehingga penelitian ini diberi judul **“Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Aplikasi Tangerang Live Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)”**

Tabel 1. 1 Pengguna Aplikasi Tangerang Live

Buka Menu	13822
Buka Aplikasi	6440

Login	5918
Keluar Aplikasi	2418
Logout	126
Buka Aplikasi Visit	37

Tabel 1. 2 Pengguna Aplikasi Tangerang Live Berdasarkan Jenis Kelamin

Laki – laki	161913
Perempuan	144811

Tabel 1. 3 Pengguna Aplikasi Tangerang Live Berdasarkan Domisili (dalam atau luar kota tangerang)

Dalam Kota	279370
Luar Kota	62689

Tabel 1. 4 Pengguna Aplikasi Tangerang Live Berdasarkan Wilayah

Karawaci	31807
Cipondoh	28801
Tangerang	28210
Pinang	27850
Cibodas	26024
Periuk	22557
Neglasari	19446
Larangan	17854
Ciledug	17824
Jatiuwung	19446
Karang Tengah	15780
Batu Ceper	14851

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan sebelumnya, maka identifikasikan masalah yang timbul, sebagai berikut :

1. Bagaimana mengetahui kepuasan pengguna akhir pada Sistem Aplikasi Tangerang Live berdasarkan metode End-User Computing Satisfaction (EUCS)?
2. Rekomendasi apa yang harus dilakukan untuk menjaga atau meningkatkan kepuasan pengguna akhir aplikasi Tangerang Live?

1.3 Tujuan Tugas Akhir

Adapun tujuan dari Tugas Akhir adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui kepuasan pengguna akhir pada Sistem Aplikasi Tangerang Live berdasarkan metode End-User Computing Satisfaction (EUCS).
2. Menentukan rekomendasi untuk kedepannya dalam pengembangan aplikasi Tangerang Live, dan faktor apa saja yang harus dijaga atau ditingkatkan agar kepuasan pengguna akhir aplikasi Tangerang Live tidak menurun.

1.4 Manfaat Tugas Akhir

Adapun manfaat dari Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Ilmu Pengetahuan , penelitian ini dapat dijadikan referensi untuk penelitian penelitian pada bidang evaluasi, End-User Computing Satisfaction (EUCS), kepuasan, kuantitatif dan bidang – bidang terkait.
2. Bagi peneliti , Menambah pengetahuan tentang metode pengukuran kepuasan pengguna untuk layanan masyarakat menggunakan model End-User Computing Satisfaction (EUCS).
3. Bagi perusahaan, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pihak terkait dalam rencana pengembangan sistem berikutnya

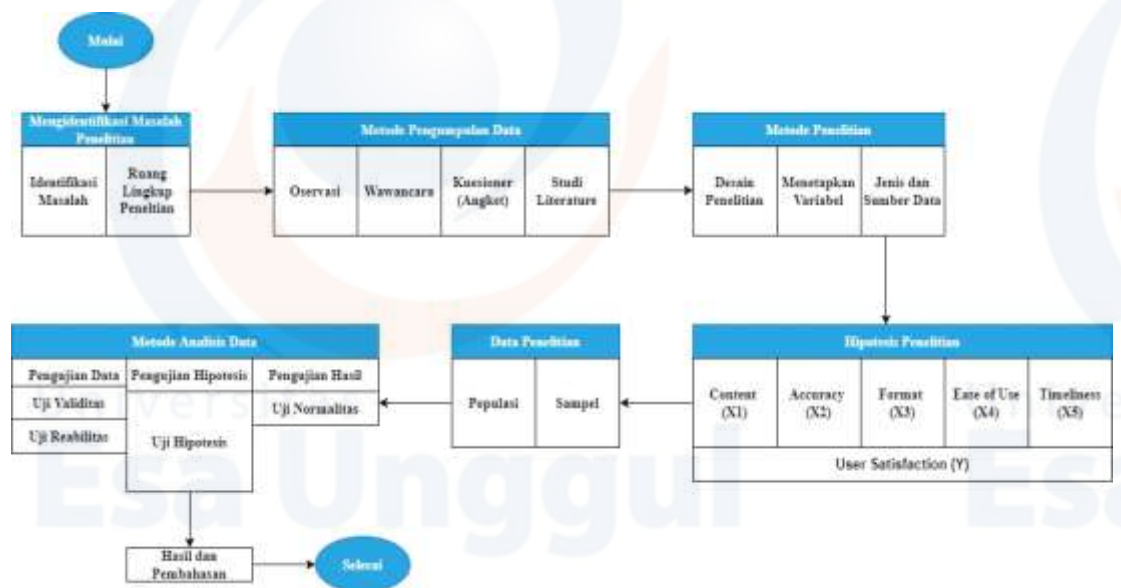
1.5 Lingkup Tugas Akhir

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka diberikan batasan masalah dalam pembuatan laporan ini adalah sebagai berikut :

1. Mengevaluasi dengan model End-User Computing Satisfaction (EUCS) dengan melihat lima variabel, yaitu isi, keakuratan, format, waktu, dan kemudahan dari sistem.
2. Populasi dan sampel dari penelitian ini adalah user atau pengguna dari Sistem Aplikasi Tangerang Live.

1.6 Kerangka Berpikir

Berikut adalah gambaran dari kerangka berpikir pada penelitian ini :



Gambar 1. 1 Kerangka Berpikir

Penjelasan :

- Mengidentifikasi Masalah Penelitian

Pada tahap ini peneliti mengidentifikasi masalah yang ada pada aplikasi tangerang live dan juga bagian dari proses penelitian yang

- dapat dipahami sebagai upaya untuk mengidentifikasi masalah yang ada dan membuat permasalahan tersebut dapat diukur dan diuji
- **Metode Pengumpulan Data**
Peneliti melakukan pengamatan pada aplikasi, kemudian membuat daftar pertanyaan yang diberikan kepada pengguna aplikasi tangerang live dan disebarakan melalui google form, dan mencari jurnal dan buku yang terkait
 - **Metode Penelitian**
Tahap untuk mendapatkan data dengan tujuan dapat dideskripsikan, dibuktikan, dikembangkan dan ditemukan pengetahuan untuk memahami, masalah yang ada pada aplikasi tangerang live
 - **Hipotesis Penelitian**
Dalam penelitian ini terdapat 6 hipotesis dugaan sementara sebagai salah satu cara untuk melihat hasil yang memiliki hubungan antara variabel dalam model End User Computing Satisfaction (EUCS)
 - **Data Penelitian**
Pada data penelitian ini peneliti menggunakan sample random sampling yang kriterianya adalah pengguna aplikasi tangerang live. Dalam menentukan ukuran sampel menggunakan rumus slovin.
 - **Metode Analisis Data**
Pada analisis data, menguji data menggunakan aplikasi SPSS
(*Statistical Product and Service Solutions*)

1.7 Sistematika Penulisan Tugas Akhir

Sistematika penulisan merupakan gambaran pembahasan secara singkat dari masing – masing bab, yaitu untuk memudahkan pembahasan maka penyusunan tugas akhir ini akan diuraikan menjadi tiga bab dimana saling berhubungan satu sama lain. Adapun sistematika penulisan tugas akhir ini disusun sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini menguraikan tentang latar belakang, identifikasi masalah, tujuan tugas akhir, manfaat tugas akhir, lingkup tugas akhir, kerangka berfikir dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini menguraikan tentang kajian pustaka baik dari buku – buku, jurnal ilmiah maupun sumber-sumber lain yang mendukung penelitian ini. Pada bab ini dijelaskan mengenai teori-teori yang berhubungan dengan fakta atau masalah yang dibahas.

BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab ini diuraikan mengenai tempat dan waktu penelitian, tahapan penelitian, objek penelitian, populasi dan sampel, definisi operasional variabel dan teknik pengumpulan data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi mengenai data hasil penelitian, pembahasan hasil penelitian, analisis data, dan perbandingan dengan penelitian lain.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini membahas kesimpulan dan saran dari hasil penelitian